

**Registro de llegada:** Cuando llegue al hogar del cliente, asegúrese de lo siguiente:

- Contar con su identificación de Santrax.
- Tener la identificación de Santrax de su cliente.

1.  **Marcar cualquiera de los números de llamada gratuita asignados a su agencia.**

Si experimenta dificultades al llamar al primer número de llamada gratuita, intente con el segundo.

 El sistema Santrax dirá: **“Para inglés, presione uno (1). Para árabe egipcio, presione dos (2). Para birmano, presione tres (3). Para chino mandarín, presione cuatro (4). Para francés, presione cinco (5). Para hindi, presione seis (6), para hmong, presione siete (7), para laosiano, presione ocho (8), para nepalí, presione nueve (9), para ruso, presione diez (10), para serbio, presione once (11), para somalí, presione doce (12), para español, presione trece (13), para swahili, presione catorce (14), para vietnamita, presione quince (15)”**.  
Estas indicaciones se escuchan en sus respectivos idiomas.

2.  **Presione el número que corresponda al idioma que desea escuchar.**

Todas las indicaciones entregadas durante la llamada se escucharán en el idioma seleccionado.

 Santrax dirá: **“Bienvenido, ingrese su identificación de Santrax”**.

3.  **Marque los números de su identificación de Santrax en el teléfono.**

 Santrax dirá: **“¿Es esta una visita grupal? Marque (1) para responder Sí o (2) para responder No”**.

4.  **Marque (1) para visita grupal.**

 Santrax dirá: **“Presione (1) para comenzar una nueva visita grupal, (2) para continuar con su visita grupal, (3) para unirse a una visita grupal o (4) para salir del menú de visitas grupales”**.

**(1) Para iniciar una nueva visita grupal:**

**(3) Para unirse a una visita grupal existente:**

5.  **Presione (1) para iniciar una nueva visita grupal.**

 Santrax dirá: **“Iniciará una nueva visita grupal con el código de visita (CÓDIGO GRUPAL).”**

6. **Continúe al paso 7.**

5.  **Presione (3) para unirse a una visita grupal existente.**

 Santrax dirá: **“Ingrese el código de visita grupal”**.

6.  **Presione los dígitos del código de visita grupal.**

 Santrax dirá: **“Se unirá a la visita grupal con el código de visita (CÓDIGO GRUPAL).”**

 Santrax dirá: **“Si esta es una Verificación de Visita por medio de dispositivo Fijo o FVV, presione la tecla asterisco (\*) para ingresar el número de verificación de visita. De lo contrario, presione la tecla numeral (#) para continuar”**.

Si se trata de una llamada FVV, presione la tecla asterisco (\*) y consulte la Guía de referencia de llamadas FVV para obtener instrucciones detalladas sobre el proceso de una llamada FVV. Si esta no es una llamada FVV, presione la tecla numeral (#) y continúe.

7.  **Presione la tecla numeral (#) para continuar.**  
 Santrax dirá: **“Marque (1) para realizar el registro de llegada o (2) para realizar el registro de salida”.**
8.  **Presione la tecla (1) para realizar el “Registro de llegada”.**  
 Santrax dirá: **“Recibido a las (HORA).”**
9.  **Cuelgue el teléfono.**

**Registro de salida:** Cuando salga del hogar del cliente, asegúrese de contar con lo siguiente:

- Su identificación de Santrax.
  - La identificación del servicio.
  - La disponibilidad del cliente para verificar la visita.
10. **Siga los pasos del ❶ al ❹ y luego continúe.**  
 Santrax dirá: **“Presione (1) para comenzar una nueva visita grupal, (2) para continuar su visita grupal, (3) para unirse a una visita grupal o (4) para salir del menú de visitas grupales”.**

6.  **Presione (2) para continuar su visita grupal.**  
 Santrax dirá: **“Ingrese el código de visita grupal”.**
6.  **Ingrese los dígitos del código de visita grupal.**  
 Santrax dirá: **“Continuará la visita grupal con el código de visita (CÓDIGO GRUPAL)”. Presione (1) para agregar un cliente a la visita grupal, (2) para completar la visita a un cliente, (3) para escuchar el código de visita grupal, (4) para abandonar la visita grupal completa, o cuelgue si desea finalizar la llamada”.**  
**NOTA:** Si cometió un error y necesita descartar todos los datos ingresados de todas las visitas en este grupo, presione (4) para abandonar la visita grupal completa.

7.  **Presione la tecla (2) para completar la visita a un cliente.**  
 Santrax dirá: **“Si esta es una Verificación de Visita por medio de dispositivo Fijo o FVV, presione la tecla asterisco (\*) para ingresar el número de verificación de visita. De lo contrario, presione la tecla numeral (#) para continuar”.**

Si se trata de una llamada FVV, presione la tecla asterisco (\*) y consulte la Guía de referencia de llamadas FVV para obtener instrucciones detalladas sobre el proceso de una llamada FVV. Si esta no es una llamada FVV, presione la tecla numeral (#) y continúe.

11.  **Presione la tecla numeral (#) para continuar.**  
 Santrax dirá: **“Seleccione (1) para el registro de llegada o (2) para el registro de salida”.**

12.  Presione la tecla (2) para “Registro de llegada”.
-  Santrax dirá: “Recibido a las (HORA). Ingrese la identificación de servicio”.
13.  Ingrese el número de identificación del servicio realizado. Consulte la lista de servicios de su agencia.
-  Santrax dirá: “El servicio ingresado es (SERVICIO). Marque (1) para aceptar o (2) para volver a intentarlo”.
14.  Marque la tecla uno (1) para aceptar o la tecla dos (2) para volver a intentarlo.
-  Santrax dirá: “Ingrese el número de tareas realizadas”.
15.  Ingrese el número total de tareas realizadas para el cliente.
-  Santrax dirá: “Ingrese la identificación de las tareas realizadas”.
16.  Ingrese el número de identificación de las tareas realizadas.

**NOTAS:**

- Consulte la lista de tareas de su agencia.
- Si realizó más de una tarea, espere a que el sistema confirme la tarea y luego ingrese el siguiente número de identificación de tarea. Continúe con este proceso hasta que haya ingresado todas las tareas realizadas durante la visita.
- Si ingresa una tarea con apoyo gráfico, Santrax hará una pausa después de que usted ingrese la identificación de la tarea. Durante la pausa, ingrese el número apropiado para esta tarea usando la cantidad de dígitos indicada en la lista de tareas.
- Si cometió un error al ingresar las tareas realizadas, presione “00” y el sistema lo confirmará diciendo: “Comenzando de nuevo, ingrese el número de tareas”. **Starting Over, Enter number of tasks**. Ingrese nuevamente todas las identificaciones de las tareas realizadas.

-  Santrax dirá: “Ingresó (NÚMERO) tareas. Para grabar la voz del cliente, presione (1) y entregue el teléfono al cliente, o presione (2) en caso de que el cliente no pueda participar”.
17.  Presione '1' para grabar la voz del cliente.
- 0
-  Presione '2' si el cliente no puede participar.
18.  Entregue el teléfono al cliente. Se le pedirá al cliente que indique su nombre y la fecha de hoy.
-  Santrax dirá: “Indique su nombre, su apellido y la fecha de hoy”.

19.  El cliente debería decir su nombre, su apellido y la fecha de hoy.
-  Santrax dirá: **“Registro de llegada recibido a la(s) (HORA). Registro de salida recibido a la(s) (HORA). Duración total de la visita (NÚMERO) minutos. Presione uno (1) para confirmar, dos (2) para rechazar, tres (3) para volver a reproducir”.**
20.  El cliente debe presionar la opción correcta.
-  Santrax dirá: **“El servicio realizado fue (SERVICIO). Presione uno (1) para confirmar, dos (2) para rechazar, tres (3) para volver a reproducir”.**
21.  El cliente debe presionar la opción correcta.
-  Santrax dirá: **“Muchas gracias, hasta luego”**
-  Cuelgue el teléfono.



**Sandata**  
TECHNOLOGIES

# Guía de referencia de llamadas:

«COMPANY\_NAME»

Número de cuenta de la agencia: STX«ACCOUNT»

---

Indique su número de identificación de Santrax sobre la línea para facilitar cualquier consulta

**Marque:**  
**1-«Primary\_Phone»**  
**O**  
**1-«Secondary\_Phone»**

## Funciones:

Seleccione el idioma

Visita grupal - Sí

Servicio

Verificación del cliente - Grabación

Verificación del cliente - Servicio

Indicaciones para registros de llegada y salida

Fixed Visit Verification

(Verificación de Visita por medio de dispositivo fijo) - No

Tarea

Verificación del cliente – Visita